- Satuan Kerja : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKALONGAN
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Penanggulangan Jika Lupa Passphrase Sertifikat Elektronik (LOCK)
 Dasar Hukum : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 20118 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
 3. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 4 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
 4. Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 58 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Persandian Untuk Pengamanan Informasi Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan;
 5. Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 33 Tahun 2021 tentang penggunaan Sertifikat Elektronik dan tanda Tangan Elektronik.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	-
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan lupa passphrase melalui e-mail dengan mengirimkan data yang dibutuhkan 2. BSR E memverifikasi surat pernyataan lupa passphrase sertifikat elektronik dan file CSR <ul style="list-style-type: none"> - Jika sesuai, maka dapat melakukan pencabutan dan penerbitan sertifikat elektronik yang baru - Jika tidak sesuai, makan pemohon mengajukan permohonan ulang 3. Pemohon melakukan pencabutan passphrase sertifikat elektronik dengan alasan lupa passphrase 4. Pemohon melakukan permohonan penerbitan sertifikat elektronik 5. Pemohon menerima notifikasi sertifikat elektronik telah dicabut dan sertifikat elektronik yang baru telah diterbitkan
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja, - Senin-Kamis 08.00 - 16.00 WIB Istirahat 12.00 - 13.00 WIB - Jumat 08.00 - 11.00 WIB - Waktu penyelesaian : 1 hari
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Penanggulangan Jika Lupa Passphrase Sertifikat Elektronik
6	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan Tak Langsung <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0285) 421243 ; (0285) 420223 2. Email : diskominfo@pekalongankota.go.id 3. Website : http://kominfo.pekalongankota.go.id 4. Pejabat Pengaduan : Meidy Prasetyo Utomo, S.Kom No HP : (0856-4381-2110) b. Pengaduan Langsung. <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas 2. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi 3. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Dinas Kominfo 4. Pejabat Kominfo menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi
7.	Sarana dan Prasarana	-
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan komputer; 2. Menguasai SOP Pendaftaran, Pembaruan dan Pencabutan Sertifikat Elektronik
9.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian
10.	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
11.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
12.	Jaminan Keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan aman

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	keselamatan Pelayanan	2. Kondisi ruangan nyaman
13.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan